

# **Análisis del impacto económico financiero del Covid – 19 en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta\***

Analysis of the economic and financial impact of the Covid - 19 on four and five star hotels in the city of Cúcuta

Recibido:                      - Evaluado:                      - Aceptado:

Yenny Paola Montañez Balaguera  
Yessyca Paola Romero Duran\*\*

## **Para citar este artículo / To cite this Article**

Montañez Balaguera, Y. P. & Romero Duran Y. P. (2.020). Análisis del impacto económico financiero del Covid – 19 en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta. Revista, volumen (número), (Rango de páginas del artículo).

## **Resumen**

Este trabajo contribuye a la sociedad, para informarse de la situación existente del sector hotelero en la ciudad de Cúcuta, a su vez el rastro que la Covid-19 está causando en especial a los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad, por lo que se buscó estudiar la situación económico-financiera e Identificar las variables económico-financiera, analizar el impacto económico-financiero del Covid 19 en este tipo de hoteles, y proponer estrategias para mejorar los indicadores económico-financieros. La investigación realizada fue explicativa, permitiendo establecer la procedencia de estos hechos, incluyendo detalles y un bosquejo teórico explicativo. Una vez realizado el diagnóstico, se halló que unos de los mayores problemas que impacto a las compañías fue la iliquidez, desencadenando desempleo, y ascendentes cifras de empobrecimiento y contratación en el sector. Los resultados de estas empresas para el año 2020 reflejan pérdidas de más del 70 % y probablemente continúe afectando la operación del negocio para el 2021. Esta pandemia causada por la enfermedad Covid-19, llevo a las empresas a reinventarse en una situación difícil y en medio de un panorama incierto, por lo que se deberá apostar a la innovación y estrategias para recuperarse y seguir operando.

**Palabras Clave:** Económico-Financiero, Covid-19, Hoteles Categorizados, Pandemia, Ciudad

---

\* Artículo inédito. Artículo de investigación. Artículo de Investigación. Proyecto de investigación realizado como opción de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia Financiera en la Universidad Libre Colombia Seccional Cúcuta. El Director Disciplinar fue el Profesor Mario de Jesús Zambrano Miranda y el Director Metodológico fue el profesor Rolando Eslava Zapata.

\*\*Contador Público por la Universidad Francisco de Paula Santander. Email: yennypmb01@gmail.com

\*\*Contador Público por la Universidad de Pamplona. Email: yekapro04@gmail.com

## **Abstract**

This work contributes to the society, to be informed of the existing situation of the hotel sector in the city of Cúcuta, as well as the trace that the Covid-19 is causing especially to the four and five star hotels in the city, so we sought to study the economic-financial situation and identify the economic-financial variables, analyze the economic-financial impact of Covid-19 in this type of hotels, and propose strategies to improve the economic-financial indicators. The research carried out was explanatory, making it possible to establish the origin of these facts, including details and an explanatory theoretical sketch. Once the diagnosis was made, it was found that one of the major problems that impacted the companies was illiquidity, triggering unemployment, and increasing impoverishment and hiring figures in the sector. The results of these companies for the year 2020 reflect losses of more than 70% and will probably continue to affect business operations by 2021. This pandemic caused by the Covid-19 disease, led companies to reinvent themselves in a difficult situation and in the midst of an uncertain outlook, so they will have to bet on innovation and strategies to recover and continue operating.

**Key words:** Economic-Financial, Covid-19, Categorized Hotels, Pandemic, City

## **SUMARIO**

INTRODUCCIÓN – ESQUEMA DE RESOLUCIÓN – I. Problema de investigación. – II. Metodología. – III. Plan de redacción. – 1. Estado del arte. 2. Comportamiento de variables económicos-financieras. – 3. Aspectos legales sobre el sector hotelero y bioseguridad. 4. Resultados de la investigación. 4.1. Situación e impacto económico-financiero en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta. 4.2. Comportamiento de las variables económicas – financieras. 4.3. Estrategias de mejora para la situación económica- financiera. – CONCLUSIONES. – REFERENCIAS.

## **Introducción**

El 31 de diciembre de 2019, en la provincia de Wuhan, China, se informó a la Organización Mundial de la Salud, sobre ciertos casos de neumonía anormales. Después de la muerte de varias personas, decidieron cerrar un mercado de animales, al inicio de enero, de donde muy posiblemente descendía el virus en la provincia anteriormente mencionada. Desde aquel momento, el virus, el cual fue llamado Covid-19, se ha ido propagando por todo el mundo, por lo que fue declarado como pandemia en marzo de 2020 por la misma Organización Mundial de Salud, por lo tanto, las estrategias a nivel general de dominar el virus conllevaron a los países a tomar todas las medidas necesarias, como parar los vuelos nacionales e internacionales; y cualquier tipo de aglomeraciones en un solo sitio.

Dada la facilidad de expansión del virus ‘Covid-19’ a nivel mundial, y con el fin de evitar la transmisión de la ‘Covid-19’, ciertos gobernantes decidieron realizar confinamientos obligatorios. Estas medidas afectaron claramente a todos los sectores de diversas industrias y una de ellas ha sido todo lo relacionado al sector turístico.

La propagación del Covid-19 y las medidas tomadas para frenarla, ocasionaron una inmovilización de la actividad turística y hotelera. Tanto es el impacto, que hubo hoteles que decidieron suspender sus actividades y cerrar temporalmente, con la esperanza de que esta situación llegara a su final. Lo particular en el sector hotelero, son principalmente estos servicios que lo forman soberanamente sensibles a esta situación, ocasionando impactos económicos representativos, por lo que: las habitaciones no vendidas no pueden ser acumuladas para venta posterior y, como segundo, se presentan altos costos fijos.

## **Esquema de resolución**

### **1. Problema de investigación**

Teniendo presente la situación que atraviesa los hoteles objeto de este estudio, es importante dar a conocer la huella que el Covid-19 está originando concretamente en estos hoteles de la ciudad de Cúcuta, determinando la situación económica financiera actual, así como el impacto, ocasionado las estructuras financieras de estas compañías, con el fin de optar con estrategias para continuar desarrollando sus actividades y poder tomar decisiones para actuar en momentos de post pandemia. Con relación a lo anterior, nace el siguiente interrogativo.

¿Cómo es el impacto económico financiero del Covid 19 en los hoteles cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Cúcuta?

### **2. Metodología**

Para esta investigación fue necesario el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. En este caso, se analizó el impacto económico financiero del Covid – 19 en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta. Se llevó a cabo, un enfoque cuantitativo, este, lo más objetivo que se pudo, utilizando los datos para comprobar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de instaurar modelos de comportamiento y probar teorías. “Los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador, quien debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros” (Unrau, Grinn (Roberto, 2014). Así mismo esta investigación realizada es una investigación explicativa, que nos permite establecer las causas de los hechos y descubrir el porqué del problema, desarrollando un plan de trabajo, y un esquema teórico explicativo. Este diseño establecido fue lo suficientemente flexible, lo cual permitió, adaptar posibles cambios que se presentaron en el transcurso del desarrollo del presente trabajo de investigación.

#### **2.1 Población y muestra**

De acuerdo con Bernal, (2010): “La población o universo de una investigación es sencillamente el número total de personas que comparten una característica que el sociólogo está interesado en estudiar” (p.63). Para la realización de este proyecto se ha determinado como población o universo los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta, más reconocidos,

estimados en un total de tres (3) hoteles; considerados por el autor de este proyecto como la población objeto de estudio, por lo cual, son ellos, quienes suministraron la información requerida para validar o alcanzar los objetivos propuestos.

La muestra de 3 hoteles en los cuales se toma el único hotel de la ciudad de cinco estrellas que es el Holliday Inn, y los otros dos serán de cuatro estrellas, que fueron el hotel Casablanca y el hotel Casino Internacional, la elección de este tamaño de la muestra se ha elegido por la técnica de muestreo intencional, no probabilístico. De manera que la muestra de este estudio está conformada por 3 hoteles, a quienes se les aplicará el instrumento o cuestionario para la recolección de la información.

Para la ejecución de evaluación en las variables económicas financiera la muestra de este estudio se realizó con dos (2) hoteles, ya que se obtuvo completamente su información financiera, lo cual permitió arrojar las cifras que determinan y permiten tomar ideas y mejoras en estas compañías.

## 2.2 Técnica de recolección de datos

Hernández (2013) señala que una técnica “es el procedimiento o forma de obtener información” (p. 65). Para el caso de este trabajo se llevó a cabo, la técnica del cuestionario, “que se utiliza mayormente en investigaciones cuantitativas, pero que pueden ser de gran utilidad para investigaciones cualitativas, ya que son, utilizados para obtener las opiniones de grupos numerosos que podrían colaborar invirtiendo tiempo mínimo”. En la tabla 1 observamos el modelo seleccionado para la presente investigación fue un cuestionario elaborado con 15 preguntas de respuesta SI o NO, acompañado con preguntas abiertas, para conocer el porqué de ciertas respuestas, adicionalmente se utilizó el cuestionario con escala de Likert – Afirmaciones, compuesto por quince (5) ítems o preguntas, cuestionario formulado a los hoteles objeto del presente estudio.

**Tabla 1. Cuestionario**

Responda las siguientes preguntas con SI o NO, adicionalmente los ítems 1, 12, 14 y 15 están adicionadas con preguntas abiertas para sustentar el motivo de su respuesta.			
Ítems	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cree que el año 2021 el sector podrá recuperar niveles de ingresos prepandemia?		
2	¿Por qué? Sustente la anterior pregunta.		
3	¿Retornaran el segmento de eventos presenciales, como se venían manejando?		
4	¿Cree que la virtualidad, tomará mayor peso y será una herramienta estratégica para el sector hotelero?		
5	¿Conoce las medidas económicas implementadas por el gobierno para aliviar el impacto de la crisis en las empresas?		
6	Si la anterior es SI, ¿Está de acuerdo con estas medidas económicas?		
7	¿Recurrió a la reducción en el número de trabajadores de su empresa?		
8	¿La situación vivida encareció los suministros de materias?		
9	¿La pandemia afectó la demanda de servicios hoteleros?		
10	¿Cree que la Banca generó el apoyo que necesitaban los empresarios durante esta coyuntura?		
11	¿Tuvo que recurrir a préstamos Bancarios, por la situación económica que vivimos por la pandemia?		

12	¿Cree que la empresa contó con un buen flujo de caja para seguirse manteniendo, y pagar sus obligaciones?					
13	¿Cree que la empresa puede subsistir con recursos propios?					
14	¿Por qué?					
15	¿Les toco reducir la tarifa promedio de acuerdo al impacto sectorial?					
16	¿La rentabilidad se afectó?					
17	¿Su rentabilidad fue negativa o positiva?					
18	¿Esta en cuanto se vio afectada?					
19	¿Siente que aumento su índice de endeudamiento?					
20	¿Si su respuesta es SI en cuanto fue su endeudamiento?					
Responda las siguientes preguntas abiertas.						
21	¿Que tanto ha sido el impacto económico de esta pandemia en este hotel?					
22	¿Que tanto ha sido el impacto financiero de esta pandemia en este hotel?					
23	¿Qué estrategias tomaron para seguir funcionando y permanecer con el negocio en marcha					
Responda de acuerdo a la escala de liker						
Ítems	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24	¿Cree que son suficientes las ayudas del gobierno para acelerar la recuperación del sector?					
25	¿Teniendo en cuenta la situación actual y comparando con los años anteriores, considera el año 2020 como un año perdido?					
26	¿Cree que la reducción de personal le alivio Flujo de caja en la empresa?					
27	¿Está de acuerdo que las empresas requieren de nuevas tecnologías para seguir subsistiendo?					

**Fuente:** Elaboración propia.

### 3. Plan de redacción

#### 3.1 Estado del arte

Cruz, García & Huérfano (2019) Realizaron un estudio para optar al grado de Especialistas en Administración y Auditoria Tributaria en la universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano el trabajo tuvo por título; Cambios del Sector Hotelero a Partir de la Implementación de la Ley 1819 de 2016, esta investigación llevo a comprender la importancia del sector hotelero como factor fundamental en lo económico y en lo social, adicionalmente como un promotor dinámico en la capital Bogotana. Este sector hotelero origina movimientos turísticos, desarrolla competencia entre regiones destino y fomenta la inclusión de nuevas tecnologías para configurar experiencias innovadoras (Huéscar, 1993). Este trabajo tuvo como objetivo la exploración e identificación de los aportes que realizaron frente a la ley 1819 del 2019 en Bogotá, para hallar los beneficios tributarios y detectar los cambios en el impuesto de renta en la actividad hotelera partiendo desde la ley 788 del 2002, y atribuir los

beneficios durante este transcurso de tiempo y describir toda la influencia que tuvo en este sector. La parte hotelera en Colombia se ha catalogado como una actividad económica que genera una gran parte de ingresos, adicionalmente genera empleo, y a su vez educación, llevando a cabo las diferentes historias que marcan diferentes regiones del país, dando a conocer las diferentes culturas. Después de estas opiniones, los nuevos beneficios tributarios representan un gran impacto en este sector permitiéndoles recuperarse económicamente y generar más empleo, mejorando calidad de vida.

Celemín Pedroche (2011) realizó su tesis doctoral en la Universidad Autónoma de Madrid el título de su propuesta fue: Los Establecimientos Hoteleros como Organizaciones que Aprenden: Propuesta y Aplicación de un Modelo Orientado a la Creación de Ventajas Competitivas; Este estudio fue realizado en hoteles de tres, cuatro, y cinco estrellas de la ciudad de Madrid, los cuales en su totalidad arrojaban una población de 370 hoteles. Esta investigación tuvo como resultado analizar el comportamiento de estos hoteles en tema de aprendizaje tanto a su interior como su exterior, y que tanto tiene de influencia la parte tecnológica para proporcionar ideas de estrategias innovadoras para el mismo sector. Tratan de generar estrategias a través de modelos de ecuaciones estructurales para organización de las compañías, deduciendo de forma indirecta a través de indicadores y desde una óptica econométrica. Estas técnicas estadísticas determinan relaciones de análisis factoriales y estiman relación de dependencia, también tienen puntos en común, como que tanto los recursos como las capacidades simbolizan un papel primordial en las compañías para formular estrategias.

Corredor Guapacho & Castro Rico (2020) realizaron un trabajo de investigación para optar al grado de Especialistas en Administración Financiera en la universidad EAN, el título escogido fue: Estudio Correlacional de los Efectos de la Economía Generados por la Propagación del Virus Covid-19; Esta investigación llevo a cabo identificar los impactos que tienen las epidemias en especial la enfermedad conocida como Covid-19, en el ámbito financiero tanto regional como global. De este trabajo obtuvieron un análisis de las causas y efectos en la economía a corto, mediano y largo plazo, llevando a cabo analizar y formular recomendaciones futuras para sobrellevar este tipo de eventualidades. Para esta investigación, utilizaron herramientas como la de Bloomberg lo cual les permitió cruzar información y determinar la similitud entre la economía regional y global, y determinar factores externos negativos como el de la enfermedad Covid-19. La Covid-19 así fue llamada la enfermedad que ocasiono la pandemia mundial, la cual nace en china y desde allí se empezó a extender a otros países desde febrero de 2020, generando afectación a las empresas por las decisiones y restricciones que se tomaron para evitar la propagación del virus. Adicionalmente se sumaron otros factores como la pelea por los precios del petróleo.

### **3.2 Variables económicas-financieras**

Estas variables son aplicadas en las compañías y sirven como instrumento de gestión, una vez sean ejecutadas apoyan a la investigación y ofrecen conocimientos relevantes, por lo que, el análisis económico-financiero se convierte en un insumo importante para la toma de decisiones (Nuñez Ramos, 2015) ya que entregan información acerca de los resultados de una empresa, a su vez, contribuyen a la mejora en la toma de decisiones, adicionalmente hace que las empresas sean más eficientes y más competitivas y no realicen gestiones empíricas (Perca Apaza, 2016).

Por lo general se espera que las empresas cuenten con los suficientes activos para desarrollar sus actividades habitualmente, que tengan bastantes ventas con utilidades con la capacidad de solventar gastos, costos, impuestos y que obtengan beneficios para sus accionistas de acuerdo a sus perspectivas (Pérez-Carballo Veiga, 2015), y de allí, se identifica la fortaleza financiera y si cuenta con la capacidad de financiarse o endeudarse, la capacidad para invertir y generar mayor valor.

En el análisis económico financiero se conocen dos grandes rumbos: el tradicional o apoyado en los Estados Financieros, y el sinérgico o que busca ser más holístico (Puerta Guardo, 2018). El enfoque tradicional se basa de la información exclusiva que tienen los estados financieros y permite, evaluar el desarrollo de la operatividad. En cuanto al enfoque sinérgico u holístico se tienen en cuenta el entorno macroeconómico del país que reside, así como la estructura interna y como llevan las operaciones, es de manejo de variables cuantitativas y cualitativas.

Estas variables económicas financieras, se entienden como relaciones matemáticas, las cuales nos permiten analizar el desarrollo operativo de una empresa respecto años anteriores, o del mismo año, adicionalmente, nos permiten proyectar los estados financieros a futuro, estas variables nos ayudan a obtener información relevante sobre el desempeño de la empresa, permitiendo un análisis integral de la eficiencia en el manejo de los recursos, conociendo la liquidez con la que cuenta habitualmente, la solidez financiera y si se genera la rentabilidad esperada.

Según Van Horne & Wachowicz Jr (2010), los indicadores financieros se agrupan en dos: las razones de balance general que incluyen sólo rubros del balance general y las razones de pérdidas y ganancias que comprenden rubros del estado de resultados y de éste con el balance general. Los indicadores financieros se clasifican en las siguientes categorías: indicadores de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad y de eficiencia o actividad (Puerta Guardo, 2018).

En cuanto a los indicadores de liquidez estos reflejan la capacidad con la que cuenta la empresa para cubrir con las obligaciones a corto plazo, es decir; desarrolle sus actividades habitualmente y respondan con las obligaciones, dentro de este grupo los ratios más usuales son la razón corriente, capital de trabajo y la prueba ácida (Van Horne & Wachowicz Jr, 2010). En cuanto a los indicadores de endeudamiento, estos son para analizar la capacidad de pago con la que cuenta la empresa de sus obligaciones a largo plazo y para confrontar el nivel de deuda que financia, entre los más habituales son los de endeudamiento, solvencia y relación ente deuda y capital (Puerta Guardo, 2018). Por otro lado, los indicadores de rentabilidad calculan el nivel de eficiencia que tiene la compañía para generar utilidades, y obtener mayores beneficios para sus inversionistas.

### **3.3 Bases legales**

En Colombia se le dio la importancia al turismo y de hotelería, por lo que nace su sistema de regulación por medio de la ley 300 de 1996 o Ley de Turismo.

#### **Ley 300 de 1996**

La ley 300 de 1996 en su Artículo 78 define que es un Establecimiento Hotelero o de hospedaje, y dice “Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no

permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje”.

#### **Decreto 2119 de 2018**

A través de este decreto se reglamenta la prestación del servicio de alojamiento turístico, y se establecen lineamientos generales para la prestación de ese servicio con la finalidad de salvaguardar tanto a las empresas hoteleras como al huésped.

#### **Resolución 385 del 12 de marzo de 2020**

A través de esta resolución se declaró la emergencia sanitaria por la Covid-19 en todo el territorio nacional, hasta el 30 de mayo de 2020 y se adoptaron medidas como la suspensión de eventos con capacidad de 500 personas, prohibición al tráfico marítimo internacional, entre otras.

#### **Resolución 0000380 del 10 de marzo de 2020**

Con esta resolución se adoptarán medidas preventivas para la expansión del coronavirus decretando aislamiento y cuarentena a personas que lleguen a Colombia de la República Popular de China, Italia, Francia y España. Esta medida deberá ser acatada y cumplirse en las en sus residencias o en los alojamientos que hayan designados. Esta medida si es incumplida atrae efectos penales.

#### **Manual de bioseguridad para prestadores de servicios de salud 30-01-2020**

Este manual tiene como objetivo establecer las normas de bioseguridad que deben implementar los Prestadores de Servicios de Salud en el país para enfrentar los casos sospechosos o confirmados de la Covid-2019, con la finalidad de reducir el riesgo de contagio del virus de persona a persona a la hora en que estén prestando sus servicios. En cuanto al tema de salud, evitan que quienes laboran en la prestación de servicio de atención como los son médicos, enfermeras tanto el personal administrativo que tengan atención al público se enferme.

#### **Circular externa 012 del 12 de marzo de 2020**

Esta circular tiene como fin establecer pautas para impedir la Infección Respiratoria de la Covid-19 en el medio hotelero.

### **4. Resultados de la investigación**

#### **4.1 Situación e impacto económico-financiero en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta**

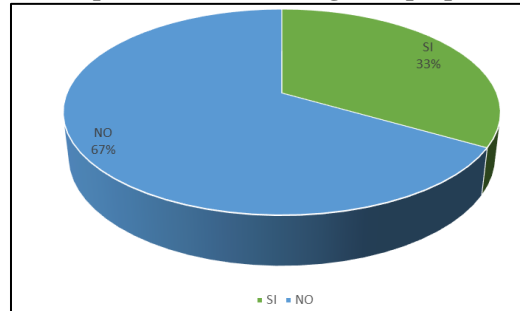
Para conocer la situación y el impacto económico financiero generado en el sector hotelero en especial en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta se realizó la recolección de información a través del cuestionario con las diferentes preguntas que permitió tabular los datos y así obtener los resultados para proceder al respectivo análisis.

En el gráfico 1 muestra los resultados de la pregunta uno y dos, los cuales arrojaron un 67,00% indicando que para el año 2021 no habría recuperación de los mismos ingresos obtenidos antes de la pandemia, respuestas sustentada por los gerentes de los tres hoteles seleccionados, manifestando que el sector hotelero ha sido, uno de los más afectados en la economía, por lo tanto, se considera



que su recuperación va a hacer lenta, y solventara por lo menos los gastos para seguir su funcionamiento, mientras que el 33,00% restante, considera que si, manifestando que todo debe continuar y la gente debe seguir movilizándose, ya sea por ámbitos personales o laborales.

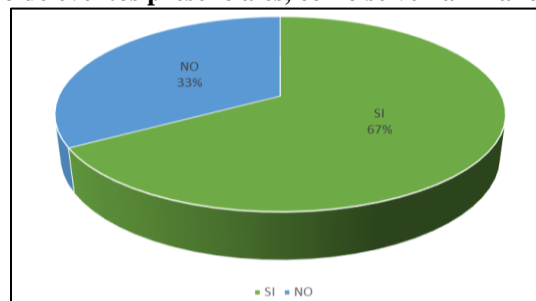
**Gráfico 1. En el año 2021 el sector recupera los niveles de ingresos prepandemia**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 2 arroja la respuesta de la pregunta tres, si retornaran el segmento de eventos presenciales como se venía manejando, por lo que el 67,00% indican que reactivaran los eventos presenciales y continuarán ofreciendo este tipo de servicio, siguiendo los protocolos de bioseguridad, debido a que esta es una fuente de ingreso importante para los hoteles, frente a un 33,00% que indican que no lo ven necesario por el momento, siendo este un riesgo que podría afectar de nuevo al sector con posibles nuevos contagios al haber aglomeraciones.

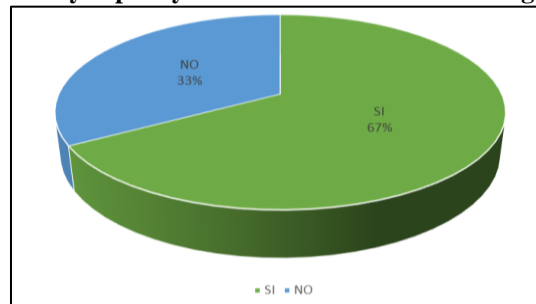
**Gráfico 2. Retorna el segmento de eventos presenciales, como se venían manejando**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 3, muestra el resultado de la pregunta cuatro, con un 67,00% indican que tomara vida la virtualidad y que deberán adaptarse para poder continuar a la vanguardia del negocio, generando nuevas ideas que permitan activos en el mercado, mientras que el 33,00% no la considera necesaria. Sin embargo, el mundo va evolucionando y esta pandemia obligo adaptar nuevos medios para poder continuar activos en la economía, y allí es donde prima el reinventarse para continuar con el negocio en marcha.

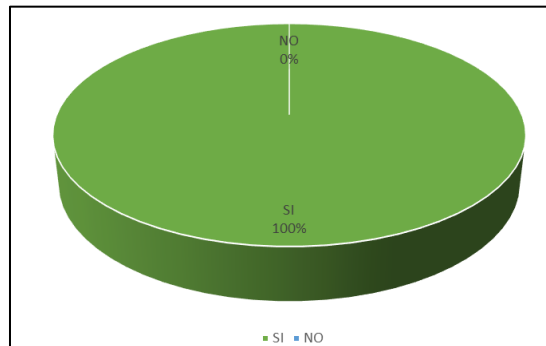
**Gráfico 3. la virtualidad tomará mayor peso y será una herramienta estratégica para el sector hotelero**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 4 nos muestra los resultados de la pregunta cinco, donde el 100% conocen las medidas que implemento el gobierno, con el fin de ayudar a reactivar la economía, y aprovechan estas como medio de ayuda para solventarse en medio de la recuperación.

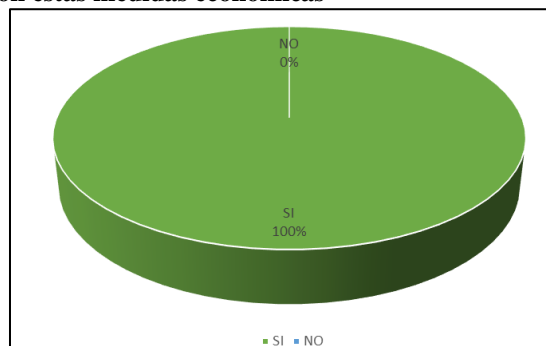
**Gráfico 4. Conoce las medidas económicas implementadas por el gobierno para aliviar el impacto de la crisis en las empresas**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 5 arroja los resultados de la pregunta seis, la cual se basaba en la respuesta del ítem anterior, como todos manifestaron el conocimiento a las medidas implementadas para aliviar la crisis, con esto concretamos si estaban de acuerdo con ellas, el 100% están totalmente de acuerdo con estas medidas y consideran que las ayudas económicas implementadas por el gobierno son viables y estratégicas en vía de poder recuperarse poco a poco y poder sostenerse para continuar generando empleo.

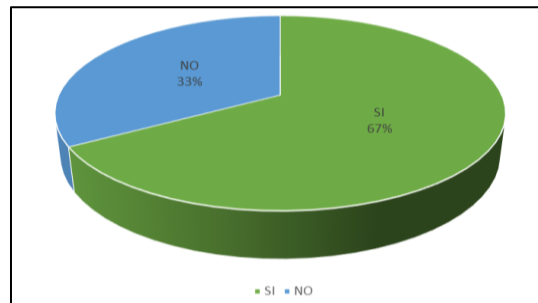
**Gráfico 5. Están de acuerdo con estas medidas económicas**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 6 muestra los resultados de la pregunta siete con un 67,00% los gerentes manifestaron que, si tuvo que reducir parte de sus trabajadores, pues la cuarentena, los obligo a cerrar sus establecimientos, donde arrojaron pérdidas significativas, y sin generar ningún tipo de ingresos, por lo tanto, no tenía como responder a los gastos mensuales, por el otro lado tenemos el 33,00% que no llevo redujo personal y pudo sostener a sus trabajadores en medio de esta crisis económica.

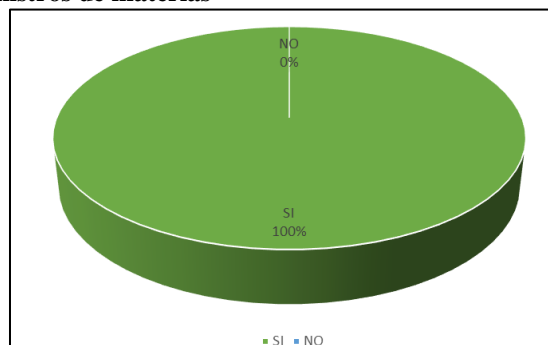
**Gráfico 6. Redujo el número de trabajadores de la empresa**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 7 arroja la respuesta de la pregunta ocho, el cual el 100% de los gerentes encuestados indico que todo subió y se encareció, y se sintió el impacto a la hora de comprar diferentes suministros para desarrollar sus actividades.

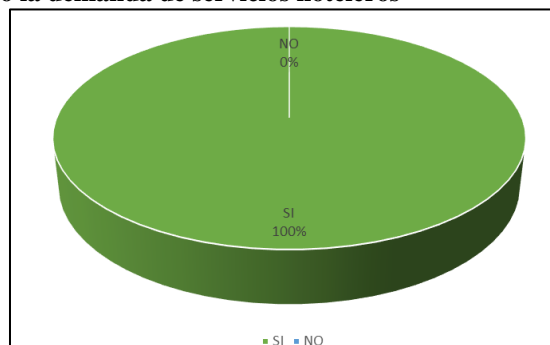
**Gráfico 7. Encareció los suministros de materias**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 8 indica el resultado de la pregunta nueve, con un total del 100% de los gerentes manifestaron, que la demanda del sector hotelero fue duramente afectada, debido al confinamiento y restricciones de viajes, provoco el cierre temporal de muchos hoteles o a operar con un aforo pequeño.

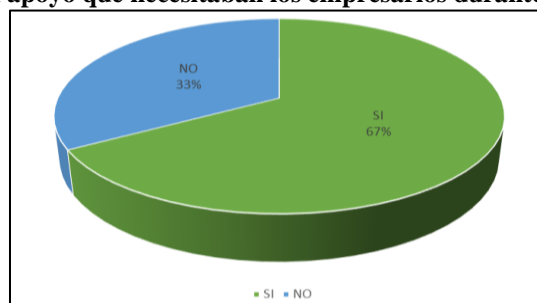
**Gráfico 8. La pandemia afectó la demanda de servicios hoteleros**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 9 nos muestra el resultado de la pregunta diez, donde se comprobó que el 67,00% manifestó que la banca generó alivios a la carga financiera y promovió financiación para solventar esta crisis y poder reactivar sus actividades, por el otro lado el 33,00% indican que estas iniciativas de la banca no fueron suficientes como para poder tener una recuperación económica.

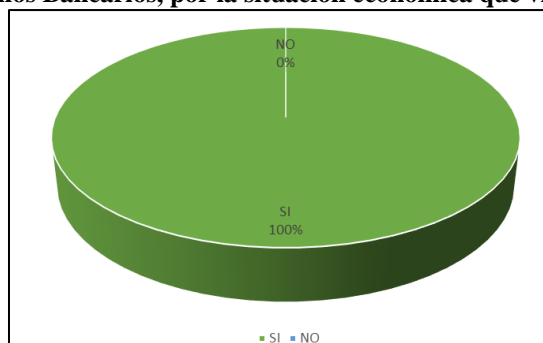
**Gráfico 9. La Banca generó el apoyo que necesitaban los empresarios durante esta coyuntura**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 10 muestra el resultado de la pregunta once, con un 100% los encuestados indican que acudieron a préstamo bancarios, como medio fundamental a la solución a la crisis del COVID-19.

**Gráfico 10. Recurrió a préstamos Bancarios, por la situación económica que vivimos por la pandemia**

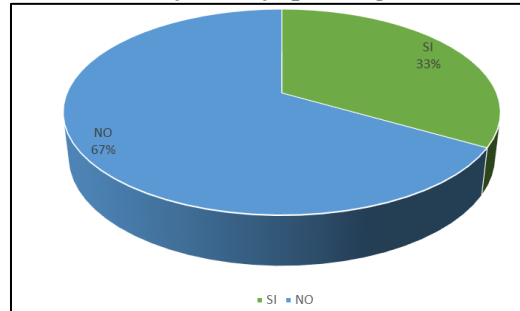


**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 11 muestra la respuesta de la pregunta doce, presentando un resultado del 67,00% no conto con reservas de efectivos para cubrir sus obligaciones a corto plazo, ni poder mantener los

gastos operativos de la empresa y sus obligaciones con empleados y proveedores, mientras que el 33,00% conto con buena liquidez para poder resistir la suspensión de actividades y solventar la crisis.

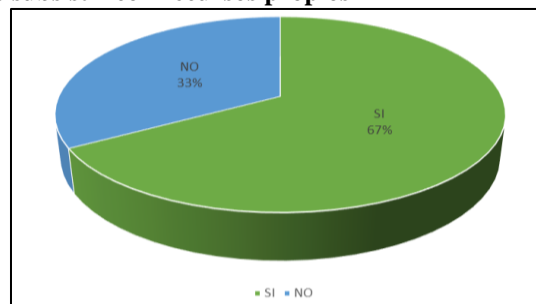
**Gráfico 11. La empresa contó con un buen flujo de caja para seguirse manteniendo y pagar sus obligaciones**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 12 refleja los resultados de las preguntas trece y catorce, donde el 67,00% de los gerentes manifiestan que sí pueden auto sustentarse, logrando obtener facturación y manejando un buen control de costos y gastos, mientras el restante 33,00% indican que no cuentan con los recursos y por lo tanto los llevaría a un cierre definitivo.

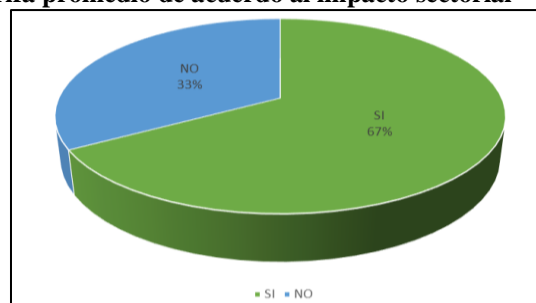
**Gráfico 12. La empresa puede subsistir con recursos propios**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 13 muestra el resultado de la pregunta quince, donde el 67,00% de los gerentes, indico que de acuerdo a la crisis y a la cuarentena siguieron manteniendo las tarifas plenas de sus servicios, el restante 33,00% manifestó que tuvo que recurrir a la reducción de tarifas en la prestación de sus servicios, para poder generar ingresos.

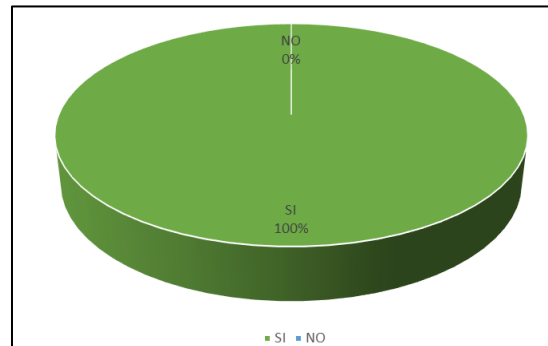
**Gráfico 13. Toco reducir la tarifa promedio de acuerdo al impacto sectorial**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 14 arroja el resultado de las preguntas dieciséis, diecisiete y dieciocho, de acuerdo a las respuestas obtenidas por los gerentes, con un 100%, manifestaron que, si fue afectada su rentabilidad, debido a la disminución de sus ingresos, los cuales fueron reducidos en un 70% respecto a los años anteriores, ocasionando un impacto de precedentes en la historia de sus hoteles, por lo tanto, generando una rentabilidad negativa hasta en un 85%.

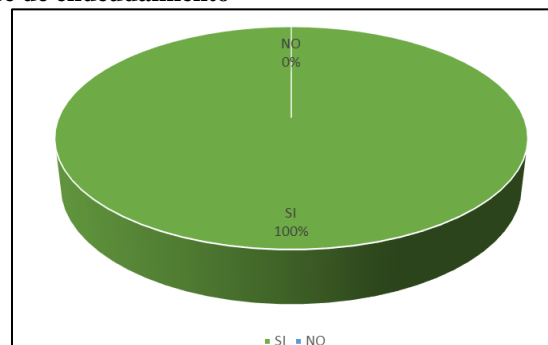
**Gráfico 14. La rentabilidad se afectó**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 15 muestra el resultado de las preguntas diecinueve y veinte, donde el 100% de los gerentes indico que, si aumento su endeudamiento, ya que tuvieron la obligación de recurrir a créditos bancarios y otros tipos de instrumentos financieros, para poder cumplir con obligaciones adquiridas y también utilizarlos como una estrategia de flujo de caja para el funcionamiento y arranque de nuevo de sus actividades después de la cuarentena.

**Gráfico 15. Aumento su índice de endeudamiento**



**Fuente:** Elaboración propia.

Las preguntas veintiuno, veintidós y veintitrés, que correspondían a preguntas abiertas fueron contestadas por los gerentes manifestando el impacto económico y financiero de la pandemia en sus hoteles, por lo que manifestaron que el 2020 fue un año desafiante en su mayoría para la economía colombiana, en especial para el sector hotelero, siendo este uno de los más afectados, debido a que se encuentra en conjunto con diversión, viajes, y negocios, actividades muy relacionados con el turismo las cuales fueron suspendidas de manera automática al inicio de la pandemia, generando un cierre total de este sector donde su panorama era devastador, sin poder recibir ingresos, lo que llevo a unas pérdidas significativas alrededor de mil millones de pesos, adicionalmente recurriendo al endeudamiento.

Por consiguientes en la tabla 2 se muestra los resultados de las preguntas de la veinticuatro a la veintisiete, las cuales fueron obtenidas con el instrumento de la escala de liker, estas permitieron concluir, en primera instancia que el Gobierno, a raíz de las medidas adoptadas inicialmente para combatir la pandemia, como fue la cuarentena nacional obligatoria, se ha pronunciado y ha puesto en marcha diferentes tipos de ayudas financieras y de liquidez para afrontar la coyuntura que afronta el país, generando que las empresas se puedan sostener y reactivar sus actividades de manera progresiva.

Consideran que el año 2020 fue un año perdido, porque gran parte del desarrollo o crecimiento económico que habían logrado obtener se les redujo en menos de lo esperado, reduciendo sus ingresos, lo que llevo a tomar decisiones como suspensión y terminación de contratos laborales, porque no podían sostener estos gastos.

Esta situación económica y financiera vivida a raíz de la Covid 19, evidencio nuevas estrategias que permitieron que las compañías se reinventaran en la forma de ofrecer sus servicios para generar ingresos y poderse sostenerse y darle continuidad al funcionamiento de las compañías.

**Tabla 2. Matriz general de datos del instrumento escala de liker**

Items	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24		2	1		
25		1	1	1	
26	1	1			1
27	1	1		1	

**Fuente:** Elaboración propia.

## **4.2 Comportamiento de las variables económicas- financieras**

Para determinar la situación actual de las empresas, se llevó a cabo la aplicación de los diferentes indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad.

### **Indicadores de liquidez**

Para analizar el efectivo con el que conto a corto plazo y poder responder a obligaciones con terceros en un periodo inferior a un año, se hizo necesario medir la capacidad con la que contaban las empresas para pagar oportunamente sus deudas. Para esto se utilizó los indicadores de liquidez, como lo son la Razón Corriente, la Prueba Acida y el Capital de Trabajo, los resultados obtenidos se reflejan en la tabla 3.

La Razón corriente refleja en ambas compañías, que por cada peso que adeuda a corto plazo se cuenta con más de \$1 centavo para respaldar en el año 2020, presentándose una disminución con respecto al año 2019, el cual estaba entre el \$1,9 y \$ 2.

La prueba acida nos indica que sin tener en cuenta los inventarios se cuenta con liquidez y disponibilidad, para asumir las deudas a corto plazo, respecto al año 2019 hubo disminución en ambas compañías.

El capital de trabajo arroja una disminución del más del 50% respecto al año 2019, lo cual refleja que las compañías recurrieron a la utilización de capital propio para garantizar su operación en lo ocurrido durante el año 2020, sin embargo, este indicador muestra como resultado para el año 2020, que aún tienen disponibilidad de recursos en el corto plazo, para cubrir sus obligaciones y continuar con sus actividades.

**Tabla 3. Razones financieras de liquidez**

RAZONES FINANCIERAS	HOTELES CASA BLANCA SAS	PROMOCIONES TURISTICAS DEL NORTE LTDA
RAZON CORRIENTE VECES 2020	1,24	1,27
RAZON CORRIENTE VECES 2019	2,06	1,90
RAZON CORRIENTE VECES 2018	1,20	2,08
PRUEBA ACIDA VECES 2020	1,05	1,20
PRUEBA ACIDA VECES 2019	1,89	1,74
PRUEBA ACIDA VECES 2018	1,09	1,96
CAPITAL DE TRABAJO 2020	\$ 124.514	\$ 336.944
CAPITAL DE TRABAJO 2019	\$ 1.022.475	\$ 922.514
CAPITAL DE TRABAJO 2018	\$ 244.157	\$ 992.944

**Fuente:** Elaboración propia.

### Indicadores de endeudamiento

Con estos indicadores se permitió estudiar el nivel y que tanta participación tienen los acreedores de las compañías intrínsecamente en el desarrollo de la actividad económica, para ello se realizó el análisis a través del endeudamiento total, Apalancamiento total y la solvencia, el cual se muestra en la tabla 4.

El endeudamiento total nos refleja en las compañías, unos porcentajes alrededor del 20%, y respecto al año 2019 no se ve un aumento desbordado, lo cual se puede analizar que a pesar de la coyuntura a raíz del COVID-19, donde las empresas pararon totalmente sus actividades dejando de recibir fuentes de ingresos y tuvieron que recurrir a préstamos para poder sostener gastos de funcionamiento, refleja que el grado de participación de la totalidad de acreedores fue relativamente paralelo al año anterior, manteniendo un indicador relativamente bajo.

El Leverage o apalancamiento total, para una compañía disminuyó respecto al 2019, quedando en el año 2020 en 21,95% y para el otro aumento arrojando un 27,37% por el año 2020, sin embargo, este grado de participación de los acreedores no tiene un nivel significativo respecto al patrimonio de las compañías.

El indicador de Solvencia nos indica que las compañías tienen por un lado una, \$5.56 y la otra \$4,65 de seguridad y consistencia financiera.

**Tabla 4. Razones financieras de endeudamiento**

RAZONES FINANCIERAS	HOTELES CASA BLANCA SAS	PROMOCIONES TURISTICAS DEL NORTE LTDA
ENDEUDAMIENTO TOTAL 2020	18,00%	21,49%
ENDEUDAMIENTO TOTAL 2019	19,69%	20,46%
ENDEUDAMIENTO TOTAL 2018	25,07%	20,74%
LEVERAGE TOTAL 2020	21,95%	27,37%



LEVERAGE TOTAL 2019	24,52%	25,73%
LEVERAGE TOTAL 2018	33,45%	26,16%
SOLVENCIA 2020	5,56	4,65
SOLVENCIA 2019	5,08	4,89
SOLVENCIA 2018	3,99	4,82

**Fuente:** Elaboración propia.

### Indicadores de rentabilidad

Para poder determinar la capacidad que tuvo la empresa para crear utilidades y provechos a sus accionistas, desde los activos con los que cuenta, se realizaron los indicadores de rentabilidad sobre activos, rentabilidad sobre patrimonio y el EBITDA, sin embargo, una vez obtenidos los resultados de la tabla 5, se puede concluir el impacto negativo que ocasiono la pandemia, dando consecuencias desfavorables por la disminución de ingresos.

La rentabilidad del patrimonio arroja un resultado negativo, como consecuencia de la pérdida neta por el año 2020, generando una disminución en las inversiones realizadas de la organización por parte de sus accionistas.

La rentabilidad del activo evidencia la escasez de poder generar recursos para la compañía. El EBITDA, reflejó que el resultado netamente operacional de estas empresas fue negativo, determinando la perdida obtenida por estas compañías, lo cual implicó la poca capacidad con la que contaron para poder generar efectivo, adicionalmente se puede evidenciar el impacto económico y financiero ocasionado por la COVID-19, obteniendo un escenario desconsolador con pérdidas de más de \$500.000.000 millones de pesos.

**Tabla 5. Razones financieras de rentabilidad**

RAZONES FINANCIERAS	HOTELES CASA BLANCA SAS	PROMOCIONES TURISTICAS DEL NORTE LTDA
ROE 2020	-5,93%	-3,81%
ROE 2019	8,83%	1,10%
ROE 2018	7,77%	1,14%
ROA 2020	-4,87%	-2,99%
ROA 2019	7,09%	0,87%
ROA 2018	5,82%	0,91%
EBITDA 2020	-373.439	-951.077
EBITDA 2019	1.398.044	333.174
EBITDA 2018	1.286.839	369.969

**Fuente:** Elaboración propia

### 4.3 Estrategias de mejora para la situación económica – financiera

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y los resultados obtenidos, se halló que unos de los mayores problemas que impacto a la compañía fue la iliquidez, desencadenando desempleo, y mayores tasas de empobrecimiento y contratación en el sector, se trazan algunas acciones de mejora para tener en cuenta en la reactivación y recuperación del sector, se recomienda la importancia de implementar estrategias de riesgos, análisis de revisión interna y externa del sector turístico.

Lo primero que se debe buscar es la reactivación, asegurando la protección de la salud de las personas, bajos los más estrictos protocolos de seguridad, adaptando las políticas y mejorar las tarifas que incentiven de forma acelerada la reactivación del sector, pero a su vez sean razonables.

Así mismo, por parte del gobierno nacional, a través del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, se plantean diferentes estrategias para fortificar el sector, lo que buscan impulsar una responsabilidad más fuerte en el turismo para que sea sostenible y así lograr ofrecer nuevas ideas turísticas diversificadas y con un gran valor.

Igualmente se identificó que no por solamente a causa de la Covid-19, este sector tiene otras necesidades, lo cual el día a día y la misma sociedad exigen cada vez más globalizada y ya es suficiente usual que en un evento o reunión haya participación de personas que no estén físicamente allí, por lo que se recomienda apostar a la tecnología. Es una oportunidad de transformar las empresas con un tipo de innovación basado en la excelencia. Una evolución rápida, flexible y ágil llevara a las empresas a sobrellevar esta crisis económica.

Finalmente, se recomienda utilizar los indicadores financieros como herramienta fundamental para la toma de decisiones, que permitan fortalecer la situación financiera de las empresas, y les permite analizar la capacidad de establecer operaciones con un dominante nivel de patrimonio, esto es clave cuando se llegue el momento de poder producir oportunidades que se presenten a corto y mediano plazo.

## **Conclusiones**

De acuerdo al análisis de los resultados en este trabajo, se evidencia que luego de la declaratoria de la pandemia del COVID- 19, por parte de la OMS, a nivel mundial, ocasiono una interrupción generalizada en las finanzas, mercados y patrones normales de actividad empresarial, donde unos de los sectores más afectados por las restricciones de movilidad y aforo ha sido la hotelería y el turismo, afectando tanto operativamente como financieramente la demanda actual y futura de los servicios de hotelería que se ofrecen a los clientes, y además del impacto en la ejecución de lo presupuestado y por consiguiente en el flujo de caja.

Esta situación Ha impactado los resultados de estas empresas para el año 2020, donde manifiestan pérdidas de más del 70,00% y probablemente continúe afectando la operación del negocio para el 2021, aunque se espera una recuperación progresiva que permita la sostenibilidad económica y social teniendo en cuenta las acciones de reactivación tomadas por el gobierno local, regional y nacional.

Estos empresarios se enfrentan a una coyuntura incierta y de retos, donde las acciones que ha tomado el gobierno están enfocadas en el sistema de salud, pero a su vez, no puede dejar caer la economía del país, por lo tanto, su tarea de equilibrar la economía y la salud ha conllevado a tomar medidas a través de decretos, para implementar ayudas a diferentes sectores para reactivar la economía gradualmente, como lo son, líneas de crédito, subsidios a las nóminas, exención de IVA hasta el 31 de diciembre, eliminación de anticipo de renta, aplazar la contribución parafiscal y suspensión temporal de la sobretasas de energía.

La crisis sanitaria causada por la enfermedad COVID-19, llevo a las empresas a reinventarse en una situación difícil y en medio de un incierto panorama, por lo que se deberá apostar a la innovación y estrategias para recuperarse y seguir operando.

Se evidencia que estos empresarios han tenido que recurrir al endeudamiento, para poder cubrir sus gastos y poder sostener el negocio en marcha, adicionalmente los llevo a tomar medidas de precaución y estrategias para un buen manejo de flujo de efectivo con el fin de contar con los recursos necesarios a la hora de llevar a cabo una situación similar incluyendo planes de contingencia como los vividos por la pandemia.

## Referencias

- Arruda, C. L., Menchini, F., Pelucio Grecco, M., & Silva, F. L. (2020). Nivel de congruencia entre los principales asuntos de auditoría y los factores de riesgo informados por las instituciones financieras. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/375/458>
- Bavaresco, A., (2013). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un diseño de investigación)*. Venezuela: Ediluz.
- Barrios, Y. (2011). *Manual de trabajos de grado de investigación, maestría y tesis doctorales de la UPEL*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Bernal, C. (2010). *El proyecto de investigación. Metodología de la Investigación. Holística*. Sypal. Caracas, Venezuela.
- Burgos Moncada, J. J. (2020). Caracterización estratégica del impuesto predial en el municipio de Cúcuta a 2019. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/491/461>
- Celemín Pedroche, M. (2011). *Los Establecimientos Hoteleros Como Organizaciones*. Obtenido de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6728/39685\\_Celemin\\_Pedroche\\_Maria\\_Soledad.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6728/39685_Celemin_Pedroche_Maria_Soledad.pdf?sequence=1)
- Corredor Guapacho, J. I., & Castro Rico, D. O. (2020). Estudio Correlacional de los efectos de la economía generados. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9918/CorredorJorge2020?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, K., Garcia, L., & Huerfano, J. (2019). *Cambios del Sector Hotelero a partir de la implementación*. Obtenido de [https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7922/Trabajo % 20de% 20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7922/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Eslava Zapata, R. (2020). Responsabilidad social universitaria: perspectivas en las instituciones de educación superior. En Una Educación Universitaria de Calidad (Tomo II) (págs. 25-32). Venezuela: Publicaciones Vicerrectorado Académico. Universidad de los Andes – Venezuela. Obtenido de <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/handle/654321/5154;jsessionid=B6234F5DEBDC759A3E1164CC4175E7DD>
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzalez Júnior, H. (2019). Costos estándar: aplicabilidad en las empresas del sector productivo. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/426/400>
- Eslava Zapata, R., & Chacón Guerrero, E. (2018). Presupuesto Participativo: un análisis en el contexto latinoamericano. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/401>.
- Gutiérrez Ochoa, S., & Díaz Torres, C. (2019). La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/427/401>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* 6 edición. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Maita Guédez, M. d. C. (2019). La adopción del comercio electrónico en las PyMEs. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/424/398>
- Núñez Ramos, F. E. (2015). Análisis económico y financiero de la Empresa de Transportes Expreso Internacional Tour Perú S.R.L. Periodos 2013-2014. (Trabajo de pregrado). Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2382/Nu%c3%bllez\\_Ramos\\_Fernando\\_Edwing.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2382/Nu%c3%bllez_Ramos_Fernando_Edwing.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nossa Pérez, F. C., & Valero Valencia, G. A. (2020). Metodología shift share: un análisis del mercado laboral en la economía de Cúcuta y su área Metropolitana 2002 – 2012. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/489/459>
- Perca Apaza, M. R. (2016). Análisis económico financiero y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales de la empresa Castros's Inversionistas Generales S.R.L. de la ciudad de Puno, periodos 2014-2015. (Trabajo de pregrado). Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3278/Perca\\_Apaza\\_Marylu\\_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3278/Perca_Apaza_Marylu_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez-Carballo Veiga, J. F. (2015). La gestión financiera de la empresa (1a ed.). España: ESIC Editorial.

Peña Sánchez, A. d. J. (2016). Impacto de la implementación de la sección 17 de la NIIF para pymes en la información financiera de los operadores hoteleros. (Tesis de Maestría). Bogotá: Universidad Libre Colombia.

Pinto Martínez, M. A., & Monsalve Castro, C. (2020). Modelos de toma de decisiones en las micro, pequeñas y medianas empresas del contexto colombiano: una revisión documental entre 2010 y 2015. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/490/460>

Puerta Guardo, F., Vergara Arrieta, J., & Cardozo Huertas, N. (2018). Análisis financiero: enfoques en su evolución. *Criterio Libre*, (28), 85-104.

Quintana Triana, L. H. (2020). Percepción de directivos, docentes y estudiantes respecto a la importancia del aprendizaje del idioma francés en el programa de Administración de Empresas. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(10). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/497/467>

Ramírez Zambrano, J. R., Lizcano Meneses, S., Cadena Albarracín, M., & García, M. V. (2019). El derecho, la economía y el rol del Banco de la República de Colombia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/423/397>

Turismo norte de Santander. (2020) Hoteles en Cúcuta. Obtenido de <https://turismonortedesantander.com/turismo-en-cucuta/hoteles/>

Van Horne, J. C., & Wachowicz Jr, J. M. (2010). Fundamentos de Administración Financiera (13ra ed.). México: Pearson Educación.

Zambrano Miranda, M. d. J., Pinzón Solano, C., & Pontón Álvarez, M. (2019). Cartografía del conflicto armado en Norte de Santander 1988–2012: análisis descriptivo de las modalidades de violencia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/425/399>